

**CSEC du 10 février 2022**

## Au revoir COAS, bonjour EVA : et abracadabra ?

Afin d'améliorer l'information descendante auprès des salariés, un nouvel outil a vu le jour en décembre 2021. En remplacement de COAS, **EVA (EVènement et Alerte)** permet dorénavant d'alerter, en temps réel, l'ensemble des salariés et de mieux renseigner nos clients, sur tous les dysfonctionnements et leurs résolutions.

La CFDT accueille favorablement cette évolution qui permet de simplifier et d'améliorer le canal d'informations.

Par ailleurs, LCL a réalisé un audit afin d'identifier et résoudre l'ensemble des dysfonctionnements répétés. Cette démarche a donné notamment naissance à une équipe ad'hoc de 6 personnes, directement rattachées au directeur Comex DSI.

La CFDT a souligné la récurrence d'incidents identifiés, tels que les paiements CB en doublon, les virements non aboutis, etc., sources de lassitude des salariés et d'insatisfactions de nos clients, pouvant impacter négativement l'IRC. Aussi, elle espère que les plans d'actions, dont seuls les contours lui ont été présentés, seront suffisants pour améliorer le quotidien de nos collègues.

## LCL Mon Patrimoine

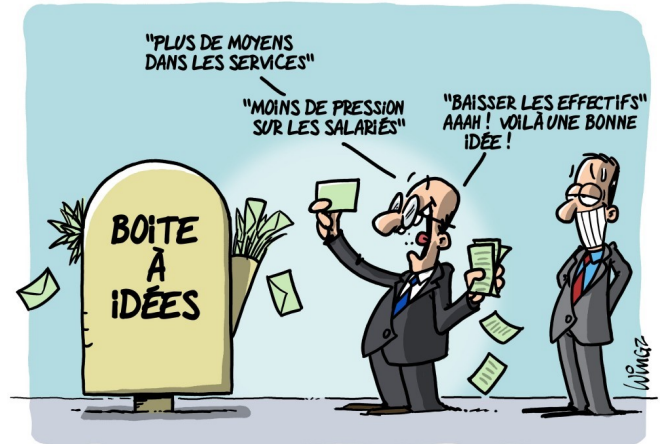
Après 2 ans de travaux, la Direction nous a enfin présenté LCL mon patrimoine. Cet outil commun au conseiller et à son client, leur permettra d'avoir une vision globale et identique et pourra être utilisé en autonomie par le client, jusqu'à la phase conseil, via son espace personnel LCL.

Par ailleurs, si le client accepte le partage de son agrégat, le conseiller pourra avoir une vision complète de son patrimoine permettant ainsi un conseil plus pertinent.

La CFDT voit dans cet outil, une réelle simplification dans la démarche de découverte patrimoniale. En effet, les informations validées par le conseiller ou issues de l'agrégat viendront enrichir directement le CTC. En outre, ces données alimenteront automatiquement les contrats susceptibles d'être souscrits par le client, permettant ainsi un gain de temps et leur conformité (ex Avanet...).

Pour autant, si la CFDT reconnaît une évolution positive de l'outil, elle considère LCL mon patrimoine comme une démarche à part entière. Elle s'inquiète ainsi d'une possible perte d'autonomie dans le conseil notamment pour les conseillers Banque privée.

Par ailleurs, ce nouvel outil est à destination de tous les conseillers BDP, ce qui nous pose également question



sur les ambitions de la Direction en termes d'objectifs.

En test à partir du 25 février (sur la DGA Mozart, la BP Champs Elysées, l'agence Lyon République), la CFDT reviendra vers vous pour vous faire part de ses réflexions complémentaires.

## CRITIZ'R va-t-il révolutionner l'IRC et la satisfaction clients?

C'est en tout cas ce que laisse entendre la Direction. Cette dernière nous a présenté la plateforme CritizR qui permet la mise en place de 4 dispositifs d'écoute clients en 1 seul outil :

- L'enquête IRC,
- L'enquête suite à un RDV client (dite "enquête à chaud"),
- L'enquête parcours crédit conso,
- La réception et le traitement des avis Google.

Actuellement en test sur 2 DR, la Direction voit dans la généralisation de cet outil, prévue en mars 2022, l'opportunité d'augmenter la satisfaction clients, l'outil permettant un échange immédiat avec eux, qu'ils soient satisfaits ou non.

Les salariés des agences devront répondre aux clients sous 24 à 48h. Aussi, la CFDT s'inquiète de l'augmentation de la charge de travail induite par cet outil, notamment pour les DA. Par ailleurs, la fonction statistique de CritizR laisse craindre à vos élus que ces nouvelles données sur les avis clients aient un impact négatif sur l'EMP.

Les réponses aux avis Google seront prises en charge par les DA. Actuellement traitées par LCL mon contact, vos élus s'interrogent sur le devenir et les futures missions de ces salariés.

La CFDT a également profité de ce sujet pour dénoncer, une nouvelle fois, l'absence de protection des salariés LCL, notamment lorsqu'ils sont nommément mis en cause dans des avis Google.

## IER : déclaration CFDT

LCL se satisfait de l'évolution constante du **taux de participation à l'IER**. Certes en évolution positive, ce chiffre est en trompe-l'œil puisque c'est à marche forcée que les salariés ont participé à cette enquête, à coup de relances incessantes des managers.

Sur les résultats eux-mêmes, la CFDT s'interroge notamment parce que des écarts de plus en plus marqués apparaissent entre managers et non managers. Nous y voyons plusieurs raisons possibles, dont la difficulté qu'ont les premiers à désavouer la politique de leur employeur, puisqu'ils en sont le relais. Par ailleurs, et cela est peut être plus inquiétant, le manque de confiance quant à la confidentialité du questionnaire, a poussé certains d'entre eux à ne pas y répondre de manière spontanée et totalement sincère.

En ce qui concerne, je cite "l'engagement des collaborateurs", 2021 amorce une baisse significative : 40% de vos salariés sont peu ou plus du tout engagés, soit 4% de plus qu'en 2020.

Les actions mises en place suite au dernier IER (LCL nouvelle proximité, LCL Nouvelles pratiques managériales, etc.) semblent augmenter les difficultés au quotidien de nos collègues (moyens et obstacles) et donc dégrader un peu plus leurs conditions de travail.

47% des salariés déclarent avoir des obstacles majeurs qui les empêchent de bien faire leur travail (+5 points). Ce résultat vient corroborer nos inquiétudes quant aux effets pernicious et inefficaces des actions mises en place au travers de vos différents projets.

De fait, si vos salariés sont fiers de travailler pour le Crédit Lyonnais, ils ne semblent plus dupes et n'adhèrent plus à la politique du COMEX LCL et à ses conséquences qui sont notamment :

- Une perpétuelle recherche de réduction des coûts se traduisant par une baisse des effectifs,
- Des objectifs quantitatifs et qualitatifs (ex : TAT Joignabilité) toujours plus ambitieux, même en période de crise sanitaire,
- Une diminution des perspectives d'évolution professionnelle liée aux différents projets qui ont pour conséquences directes de supprimer des postes (regroupements d'agences, de DR, de DDR, externalisation d'activités, regroupement de services et fermetures de back office...),
- Des perspectives d'évolutions salariales qui ne sont ni à la hauteur de l'investissement de vos salariés ni à celle des résultats 2021 de LCL, qualifiés d'historiques.

Pour la CFDT, tout ceci explique, entre autres, le décalage entre recommandation et fierté d'appartenance, ainsi que des scores IER plus ou moins dégradés selon les lignes métier.

Enfin, comme chaque année, l'absence des verbatims dénote encore un manque de transparence dans cette enquête. Cela laisse également craindre la mise en place de nouveaux plans d'actions sans prise en compte des réels besoins et attentes des salariés et ce, même si la Direction laisse croire que ces derniers seront co-construits.

La CFDT vous a déjà maintes fois alerté sur les dérives dans l'utilisation du lean management chez LCL et ses effets néfastes dans notre entreprise.

Être un bon petit soldat n'est plus synonyme d'engagement. Aussi, la CFDT pense qu'il est urgent que le COMEX ait une réelle prise de conscience des difficultés et problématiques que rencontrent les salariés au quotidien, afin de mettre en place des plans d'actions concrets et efficaces pour la satisfaction de tous.



### Mesures "socle"

La DRH a confirmé que les mesures "socle" concernent non seulement les salariés ayant été évalués conformes en 2020 mais également ceux qui seraient passés conformes en 2021.

**Pour toutes questions, contactez vos élu(e)s CFDT**

**Prochaine séance le 9 mars 2022**